

2022년 8월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2022년 8월 17일(수)
- 참 석 : GS SHOP 고객 11명, GS SHOP 임직원 5명
- 안 건 : GS SHOP 방송화면 CG정보 고객의견 청취



방송화면 내 정보 관련 의견

• 홈쇼핑 방송 시청 중 정보탐색 관련

- 어떤 내용이 있다는 것만 알면 되는 거라 속도가 빠르지도 않고 적당했어요.
- 보이는 정보가 너무 많으면 어차피 눈에 다 들어오지도 않거든요.
- 상품명과 가격은 꼭 띄워 주셨으면 좋겠어요.
- ☞ 화면에서 보여지는 내용의 양, 속도는 적절하다는 의견

• 방송화면 시청 중 불편함

- 화면 보면서 밑에까지 잘 안 보이더라고요. 글씨가 작아서요.
- 잘 안 보이니까 편한 걸 찾는 거죠. 전화 따다닥 돌려서 확실하게 듣고 그게 편한 거죠.
- 여기(하단바-단서)도 보면 '정제어유/캐나다산' 있잖아요. 사실 이것도 되게 중요한 정보거든요. 근데 작으니까 tv를 코앞에 보는 게 아니고, 떨어져서 보면 안 보이거든요.
- ☞ 화면 내 주요 정보의 크기가 작아 잘 볼 수 없다는 의견

• 화면 개선 관련 의견

- 두 개 선택 시 사은품 저 부분 옆에다가 모델 그림이 그게 들어가 있으면 눈에 더 들어오거든요. 넣어주는 게 더 도움이 많이 돼요.
- 질문/답변이 너무 빨리 지나가버리니까 답변이 한 다는 게 조금 늦어지면 어떤 거에 대한 답변인지 같이 올라오는 게 낫더라고요.
- 진짜 신규 고객만 해당되고, 또 나이 드신 분들은 잘 못하시니까 좀 무의미한 경우도 있어서 계속 띄우는 것보다는 중간에 한 번 정도만 해도 괜찮을 것 같아요.
- 저는 굳이 QR 찍고 들어갈 이유가 없어요. 신규가 들어가면 어차피 새로 회원가입해야 되지 않나요?
- ☞ 관련부서 전달 (컨텐츠전략팀, 영상아트팀)

